

**PENGARUH RATING BINTANG TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
DISIPLIN KERJA PADA DRIVER GRAB DI UINSA**

SKRIPSI

Oleh:

TRIA KURNIA VOVİYANITA

NIM : G03216023



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tria Kurnia Voviyanita

NIM : G03216023

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Driver
Grab Di Uinsa

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 03 Maret 2020

Saya yang menyatakan,



Tria Kurnia Voviyanita

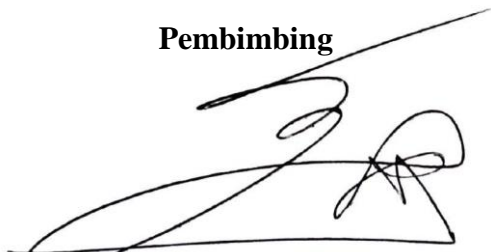
NIM. G03216023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Tria Kurnia Voviyanita dengan NIM G03216023 ini
telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasah

Surabaya, 03 Maret 2020

Pembimbing



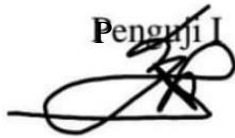
Dr. Akh. Yunan Atho'illah M.Si
NIP. 1981010520115031003

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Tria Kurnia Voviyanita NIM. G03216023 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2020, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam ilmu Manajemen.

Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I



Dr. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

Penguji II




Dr. Fatmah, MM
NIP. 197507032007012020

Penguji III



Denny Pantriana, M.M
NIP. 198312282011012009

Penguji IV



M Syaifuddin, M.Si
NIP. 198603132019031011

Surabaya, 10 Maret 2020


Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail:
perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : TRIA KURNIA VOVİYANITA
NIM : G03216023
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
E-mail address : triakurnia28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH RATING BINTANG TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN

DISIPLIN KERJA DRIVER GRAB DI UINSA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

(Tria Kurnia Voviyanita)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Rating Bintang Terhadap Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Pada Driver Grab di Uinsa” degan rumusan masalah Apakah rating bintang berpengaruh terhadap kepuasan kerja?, Apakah rating bintang berpengaruh terhadap disiplin kerja?.

Metodelogi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian yang diperoleh yakni Rating Bintang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada *driver* grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya karena memiliki nilai t-statistik 4,828 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Rating Bintang berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pada *driver* grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya karena memiliki nilai t-statistik 3,961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05.

Saran peneliti Bagi perusahaan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem rating bintang yang ada. Diharapkan agar penilaian rating bintang menjadi lebih spesifik agar *driver* grab juga menjadi lebih puas dan disiplin dalam bekerja.

Kata Kunci : Rating Bintang, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Rating Bintang.....	8
2. Kepuasan Kerja	10
3. Disiplin Kerja	16
4. Pengaruh Rating Bintang terhadap Kepuasan Kerja	19
5. Pengaruh Rating Bintang terhadap Disiplin Kerja	20
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Konseptual	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	26
E. Jenis dan Sumber Data	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Pengguna Gojek dan Grab di Indonesia.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	42
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Rating Bintang	43
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja	45
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Disiplin Kerja	47
Tabel 4.7 Validitas Rating Bintang	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y1).....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (Y2).....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogrov Smimov Model 1.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Durbin Watson Model 1	59
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Model 1	59
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi Model 1	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogrov Smimov Model 2.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas Model 2.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Durbin Watson Model 2	64
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Model 2	65
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi Model 2.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Logo PT. Grab Indonesia	38
Gambar 4.2 Scatterplot Model 1	57
Gambar 4.3 Scatterplot Model 2	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi di Indonesia semakin berkembang, terutama perkembangan internet. Salah satu perkembangan internet yang cukup menjadi perhatian dan menjadi isu hangat akhir-akhir ini adalah perkembangan aplikasi berbasis online. Tidak dipungkiri bahwa perkembangan aplikasi berbasis online juga dapat berkembang pada dunia transportasi. Diketahui bahwa saat ini transportasi online semakin maju pesat dan memiliki banyak pengguna karena kemudahan dan banyaknya driver yang tersedia dimana saja. Banyak aplikasi ojek online yang ada di Indonesia seperti Grab dan Gojek.

Tabel 1.1 Perbandingan Pengguna Gojek dan Grab di Indonesia

	Gojek	Grab
Pengguna Unik	9,7 juta	9,6 juta
Rata-rata waktu	69,5 menit/pengguna	64,4 menit/pengguna

Grab menjadi salah satu aplikasi ojek online yang ramai digunakan saat ini. Grab menyediakan banyak promo dan diskon sehingga banyak orang yang menggunakannya. Promo yang ada dalam Grab biasanya berupa potongan harga dengan beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku. Sehingga para pengguna lebih memilih Grab dari pada Gojek karena Grab lebih sering memberikan diskon kepada penggunanya. Hal tersebut menjadikan pengguna dari Grab juga menjadi semakin naik. Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Kami menjawab sejumlah tantangan transportasi

Menurut Faradya menjelaskan bahwa pemberian bintang yang rendah dari pengguna akan memengaruhi penilaian. Namun, sering kali perolehan bintang yang rendah banyak pula terjadi karena keegoisan dari pengguna layanan sendiri. Sedangkan jika driver mendapatkan rating yang rendah maka akan mendapatkan pemblokiran akun secara otomatis. Nilai 4,5 poin merupakan rata-rata bintang yang harus diraih para pengemudi Grab. Bila melihat secara menyeluruh, *rating* menjadi alat yang berguna membuat para mitra bisa bekerja dengan sungguh-sungguh pada platform teknologi yang mereka miliki. Bagi pengguna jasa, memberikan bintang bagi para *driver* bukan untuk main-main karena akan menentukan nasib seorang *driver online*.¹

Menurut Li dan Zhang dalam Farkhi dkk menjelaskan bahwa rating bintang sering kali diberikan pada aplikasi-aplikasi tertentu. Rating bintang merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari

[illegible]

Menurut Agbozo dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan.³ Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif tentang suatu pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Orang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya. Sehingga driver Grab yang mendapatkan rating bintang tinggi akan memiliki perasaan positif dalam dirinya sehingga ia akan merasa puas telah melakukan pekerjaan dengan baik.

Selain mencapai kepuasan kerja, dengan rating bintang driver Grab akan semakin disiplin dalam bekerja karena merasa termotivasi dengan rating bintang tersebut. Menurut Hasibuan dalam Astutik menjabarkan bahwa disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam

³ George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, "The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana", (Journal of Human Resource Management - Vol 5 No 1, 2017), 14

Penelitian ini memilih Grab sebagai objek penelitian dikarenakan sebagian besar mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya menggunakan Grab dalam melakukan kegiatannya. Selain itu banyak dari mahasiswa juga yang berpandangan bahwa pemberian bintang pada Grab yang mereka pesan adalah sangat penting. Hal tersebut dikarenakan pemberian bintang akan menjadikan driver semakin semangat dalam melakukan pekerjaannya sebagai driver Grab. Rating bintang sering kali diberikan pada aplikasi-aplikasi tertentu. Rating bintang merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan

⁵ Mufti Aspiyah dan S. Martino, “Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan pada Produktivitas Kerja”, (Management Analysis Journal – Vol 5 No 4, 2016), 340

karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan. Sehingga dengan meningkatnya rating bintang yang diterima oleh driver ojek online menjadikannya semakin puas dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja didapatkan dari keyakinan psikologi pada individu sehingga menjadikannya memiliki dorongan dalam dirinya yang akan menghasilkan perilaku mematuhi peraturan dari perusahaan. Sehingga kepuasan kerja menjadikan seseorang memiliki disiplin kerja yang tinggi pula.

Rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan dimediasi. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Dengan demikian driver yang mendapatkan rating bintang yang bagus menjadi terpacu untuk disiplin dalam bekerja.

Grab memiliki pengguna yang banyak terutama di kalangan mahasiswa, karena memiliki harga yang murah dan sering memberikan diskon kepada penggunanya. Driver grab sering kali mengingatkan pengguna untuk memberikan bintang kepada driver. Sehingga dapat dikatakan bahwa rating

B. Rumusan Masalah

1. Apakah rating bintang berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah rating bintang berpengaruh terhadap disiplin kerja?

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh rating bintang terhadap kepuasan kerja
2. Untuk mengetahui pengaruh rating bintang terhadap disiplin kerja

1. Manfaat Teoritis

TINJAUAN PUSTAKA

b. Pengukuran Rating Bintang

1) *Relevance*. Hal ini menunjukkan bahwa harus ada keterkaitan atau hubungan yang jelas antar standar kinerja dengan tujuan organisasi,

⁸ Asri Nugrahani Ardianti dan Widiartanto, “Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Marketplace Shopee (Studi pada Mahasiswa Aktif FISIP Undip)” (E-Journal Undip, 2019), 3.

[illegible]

2) *Sensitivity*. Menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan karyawan yang efektif dan tidak.

4) *Acceptability*. Dalam prakteknya, *acceptability* adalah bagian yang paling penting. Program sumber daya manusia harus mendapatkan persetujuan dari orang-orang yang menggunakannya. Apabila tidak, maka dapat terjadi kecerdikan manusia akan digunakan untuk menggagalkan mereka.

5) *Practicality*. Ini berarti bahwa instrumen dalam penilaian kinerja harus mudah untuk dipahami baik bagi manajer ataupun bagi karyawan.

a. Definisi Kepuasan Kerja

[illegible]

Menurut Liu dalam Salar dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan atau kekurangan dalam diri karyawan tentang pekerjaan, afektif dan sikap positif terhadap pekerjaan seseorang dan perasaan serta emosi yang dirasakan yang berasal dari pengalaman kerja.¹² Menurut Courtney dan YOUNKYOUNG dalam ABUHASHESH dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja merupakan sudut pandang subyektif individu yang mencakup cara merasa tentang pekerjaannya dan pekerjaan organisasinya.

¹² Ali Reza Salar, Sadeqh Zare, Hesam Salar, dan Ehsan Salar, "The Survey of the Job Satisfaction Rate in the Nurses Working in the Training Hospitals of Zahedan University of Medical Sciences 2015". (International Journal of Medical Research and Health Sciences. 2016). 301.

2) Metode Pengawasan

Metode pengawasan merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan karyawan. Dengan pengembangan teknologi, paradigma kepemimpinan telah diubah dan harapan mengalami banyak perubahan, yang merupakan signifikan faktor dalam meningkatkan dan menyiratkan tindakan korektif.

Dengan tujuan untuk melindungi karyawan dari fluktuasi upah dan gaji, dan untuk menjaga posisi pekerjaan tetap aman, faktor keamanan kerja muncul. Keamanan kerja adalah aspek mental yang terhubung langsung dengan kepuasan kerja. Karena itu, setiap kali tingkat keamanan kerja tinggi, itu akan memiliki hasil positif kepuasan kerja.

Untuk membayar kembali kontribusi tenaga kerja dalam bentuk apa pun, upah dan gaji telah dibayarkan dibesarkan. Salah satu elemen

Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah tingkat stres kerja. Untuk bertahan dalam organisasi yang dinamis dan kompetitif saat ini, sebuah karyawan akan menderita sejumlah besar stres. Stres kerja adalah salah satunya alasan utama untuk keberadaan konsep burnout, karena ada banyak orang yang mau mentoleransi sejumlah besar stres untuk mempertahankan kualitas hidup normal.

Pertumbuhan pribadi merupakan salah satu masalah utama bahwa seseorang menghadapi posisi pekerjaan. Makhluk manusia adalah makhluk ideal yang terus mencari pengembangan diri dan kemungkinan untuk tumbuh. Oleh karena itu, ketersediaan kemungkinan pengembangan individu dalam suatu organisasi menghasilkan penataan lingkungan yang menyenangkan bagi tenaga kerja.

Untuk membuat penegakan positif dalam organisasi, layanan eksklusif ditawarkan kepada karyawan. Fasilitas yang disarankan untuk karyawan dapat bervariasi mempertimbangkan posisi pekerjaan yang

- ### 3. Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan dalam Astutik menjelaskan bahwa disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang ada dalam suatu organisasi pemerintah. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Dia akan mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas

Mangkunegara dalam Mangkunegara dan Octorend menjelaskan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai penerapan pedoman manajemen untuk memperkuat organisasi. Disiplin kerja adalah alat yang digunakan oleh manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan sehingga mereka bersedia mengubah perilaku sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi semua peraturan dan norma perusahaan yang berlaku.²⁰

²⁰ Anwar Prabu Mnagkunegara dan Tinton Rumbungan Octorend, "Effect of Work Discipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment in the Company (Case Study in PT. Dada Indonesia)", (Universal Journal of Management – Vol 3 No 8, 2015), 320

b. Pengukuran Disiplin Kerja

²¹ Ignatius Jeffrey dan Ruliyanto, “The Effect of Competence, Training and Work Discipline Towards Employees’ Performance (A Case Study at PT. Krakatau Argo Logistics)”, (International of Business and Management Invention – Vol 6 No 7, 2017), 78

[illegible]

- 1) Selalu datang di kantor tepat waktu.
- 2) Selalu siapkan pekerjaan sehari sebelumnya.
- 3) Selalu ikuti perkembangan pengetahuan.
- 4) Selalu minta izin jika tidak dapat menghadiri tempat kerja.
- 5) Selalu melakukan evaluasi sistem kerja.
- 6) Selalu menyerahkan hasil pekerjaan tepat waktu.
- 7) Selalu bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- 8) Selalu patuhi semua peraturan yang berlaku di kantor.
- 9) Selalu menjaga ketenangan selama proses kerja.

Rating bintang sering kali diberikan pada aplikasi-aplikasi tertentu. Rating bintang merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Menurut Agbozo dkk menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan.²⁴ Sehingga dengan

²³ R. Febriningtyas dan D. Ekaningtias, "The Effect of Leadership, Motivation, and Work Discipline on the Employees' Performance of Finance Section in the Regional Working Unit in Tulungagung Regency", (The Indonesian Accounting Review, 2014).

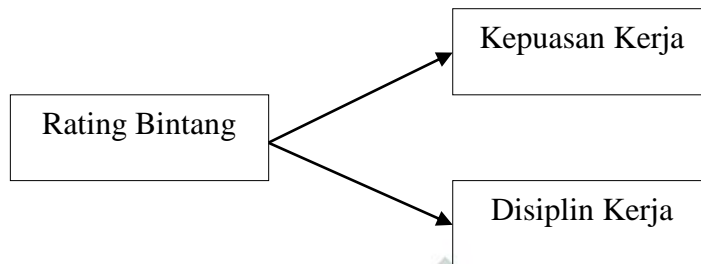
[illegible]

Menurut Li dan Zang dalam Farkhi dkk menerangkan bahwa rating adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan dimediasi.²⁵ Menurut Hasibuan dalam Astutik menjelaskan bahwa disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.²⁶ Dengan demikian driver yang mendapatkan rating bintang yang bagus menjadi terpacu untuk disiplin dalam bekerja.

²⁶ Mardi Astutik, Op Cit, 145

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Lopes (2016)	Pengaruh Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Direcção Geral Dos Serviços Corporativos Ministério Das Obras Públicas Dili Timor-Leste	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja, motivasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja	- Variabel bebas yang digunakan yaitu disiplin kerja	- Objek penelitian - Variabel terikat yang digunakan peneliti yaitu rating bintang
5.	Muharsih (2016)	Analisis Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Rawamangun Jakarta Timur	Motivasi berpengaruh terhadap disiplin kerja	- Variabel bebas yang digunakan yaitu disiplin kerja	- Objek penelitian - Variabel terikat yang digunakan rating bintang

C. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki satu variabel independen (rating bintang) dan dua variabel dependen (kepuasan kerja dan disiplin kerja). Kerangka konseptual ini digunakan untuk mengetahui ketiga variabel tersebut secara parsial. Dimana pengaruh parsial pada penelitian ini adalah:

1. Pengaruh rating bintang terhadap kepuasan kerja pada driver Grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
2. Pengaruh rating bintang terhadap disiplin kerja pada driver Grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

D. Hipotesis

Hipotesis (atau ada pula yang menyebutnya dengan istilah hipotesa) dapat diartikan secara sederhana sebagai dugaan sementara. Hipotesis berasal dari bahasa Yunani *hypo* yang berarti di bawah dan *thesis* yang berarti pendirian, pendapat yang ditegakkan, kepastian. Jika dimaknai secara bebas, maka hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih diragukan. Untuk bisa

D. Populasi dan Sampel

Menurut Silalahi populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana peneliti tertarik.²⁹ Populasi dapat berupa organisme, orang-orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Populasi penelitian ini merupakan driver Grab yang berada di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dalam hal ini driver Grab yang dimaksud adalah driver Grab yang berada di sekitar lingkungan kampus sehingga tidak diketahui jumlahnya. Menurut

[illegible]

Frendy menjelaskan bahwa dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus *unknown populations* sebagai berikut:³⁰

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

Z = tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian (pada $\alpha = 5\%$ atau derajat keyakinan ditentukan 95% maka $Z = 1,96$)

μ = margin of error, tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (ditentukan 10%)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$$
$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$
$$n = 96,4 = 97$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 97 responden.

2. Sample

Menurut Frendy menerangkan bahwa sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki sebuah populasi. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Selain itu juga diperhatikan bahwa sampel

³⁰ Frendy, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 53.

yang dipilih harus menunjukkan segala karakteristik populasi sehingga tercermin dalam sampel yang dipilih, dengan kata lain sampel harus dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau mewakili (representatif).³¹

Menurut Silalahi menerangkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi.³³ Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden.

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan atau memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab.³⁴ Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal likert. Menurut Sugiyono dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.³⁵ Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa skala likert mempunyai lima kategori, dari Sangat Setuju (SS) sampai dengan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun skor yang diberikan pada setiap skala item adalah:³⁶

³³ Ulber Silalahi, Op Cit, 289

³⁴ Sugiyono, Op Cit, 102

³⁵ Ibid., 93

³⁶ Ibid., 93

ukur. Ketentuan yang diterapkan adalah bahwa sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai r memiliki tingkat signifikan kurang dari 5%.³⁷

Menurut Silalahi bahwa reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha (α) adalah di atas 0,6.³⁸

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal. Rumus regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

$$Y_2 = \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y1	: Kepuasan Kerja
Y2	: Disiplin Kerja
β_0	: Koefisien konstanta
β_1, β_2	: Koefisien regresi
X	: Rating Bintang
e	: Error

³⁷ Ulber Silalahi, Op Cit, 246

³⁸ Ibid.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dinyatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Uji yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut 1) mempunyai angka tolerance lebih dari 0,10; 2) mempunyai nilai VIF yang kurang dari 10.

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Suatu regresi dikatakan heterokedastisitas apabila diagram pancar residual membentuk pola tertentu. Regresi dikatakan

Uji autokorelasi merupakan uji asumsi yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Uji autokorelasi ini dilakukan dengan menggunakan metode Durbin Watson Test. Uji autokorelasi ini dilakukan dengan menggunakan metode Durbin Watson Test. Variasi data tidak mengandung autokorelasi apabila statistik Durbin-Watson berkisar antara nilai 2, dengan nilai range antara -2 dan +2.

1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t (test significance individual parameter) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Adapun langkah-langkah dalam uji t ini adalah sebagai berikut:

- a. Membuat hipotesis, yaitu:
 - H0 : Variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
 - H1 : Variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Menetapkan besarnya nilai α (level of significance) yaitu 0,05.
- c. Mengambil keputusan dengan ketentuan:
 - 1) Jika nilai signifikansi menurut hasil perhitungan lebih besar daripada nilai level of significance, maka H0 diterima dan H1 ditolak.
 - 2) Jika nilai signifikansi menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada nilai level of significance, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Profil PT. Grab Indonesia

Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia. Transportasi kini sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi kaum urban. Saat ingin menembus kemacetan Ibu Kota. Pesatnya perkembangan teknologi, dapat membantu masyarakat ketika tetap membutuhkan transportasi nyaman, tetapi sedang malas memacu kendaraan pribadi, mobil-mobil nyaman bisa dipanggil hanya dengan sentuhan pada layar ponsel pintar. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena. Grab atau yang sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi adalah sebuah perusahaan yang berasal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara

Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Grab menjawab sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, Grab saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti carpooling serta layanan pesanantar makanan.

Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. Grab didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri Grab adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2017 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia.

Kurang dari setahun, berbagai layanan yang mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diversifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan angkut penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan. Bahkan, demi menjaga eksistensinya, Grab mantap melakukan rebranding dan pergantian logo dengan alasan sederhana, yakni mewakili segala fitur layanan. Layanan yang awalnya dikenal dengan

Grabtaxi berubah hanya menggunakan kata 'Grab'. Perubahan nama tersebut juga mewakili ragam layanan yang diberikan bagi pengguna. Dengan mengadopsi konsep economic sharing Grab berkembang di Indonesia berkat bantuan para mitra. Pada prinsipnya, Grab akan terus berkembang beriringan dengan para mitra pengemudi. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry.

2. Logo PT. Grab Indonesia

Berikut ini adalah gambar dari logo PT. Grab Indonesia:



Gambar 4.1 Logo PT. Grab Indonesia
Sumber: Grab, 2019

3. Visi dan Misi PT. Grab Indonesia

a. Visi

Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara, dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya.

b. Misi

- 1) Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara.
- 2) Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang.

3) Meningkatkan kehidupan para partner, baik pengemudi maupun penumpang.

4. Fitur Layanan Grab

Berikuti ini merupakan fitur layanan yang disediakan oleh PT. Grab Indonesia, yaitu sebagai berikut:

a. Transportasi

Berfungsi untuk mengantarkan dari titik A ke B dengan tarif transparan di awal. Fitur transportasi ini terdiri dari taksi, mobil, motor, sewa mobil, bus dan wheels.

b. Makanan

Siap mengantarkan makanan saat pelanggan sibuk atau terlalu lelah untuk pergi ke luar

c. Pembayaran

Membantu lakukan pembayaran tanpa tunai yang cepat, aman, dan mudah.

d. Pengiriman

Membantu mengirimkan dokumen atau paket ke berbagai tujuan, kapanpun dibutuhkan.

e. Pembelian Tiket

Memberikan pengalaman pembelian tiket nonton yang simpel

f. Belanja

Antarkan belanjaan sampai depan pintu rumah pelanggan dan melupakan ribetnya berbelanja menggunakan troli supermarket yang rusak.

g. Pulsa

Membantu tetap terhubung dengan pembelian pulsa telepon yang cepat.

h. Pembayaran Tagihan

Membuat pembayaran tagihan menjadi jauh lebih mudah.

i. Video

Membuat pelanggan tidak ketinggalan acara favorit

j. Hotel

Membuat booking hotel jadi mudah

k. Rewards

Memungkinkan pelanggan untuk mengumpulkan poin, dan mendapatkan reward seru setiap menggunakan Grab.

1. Paket Langganan

Membantu hemat lebih banyak untuk pakai Grab berkali-kali tanpa perlu hitung-hitung lagi.

B. Data Penelitian

1. Data Responden

Deskripsi mengenai karakteristik responden akan dijabarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama kerja. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan semester.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil SPSS, 2020

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil SPSS, 2020

Hasil penelitian menunjukkan latar belakang responden berdasarkan usia yang beragam. Mayoritas responden berusia < 17-25 Tahun dengan prosentase sebesar 55,7% (54 orang), responden berusia 26-30 tahun sebesar 16,5% (16 orang), responden dengan usia 31-35 tahun

merupakan sebuah sistem yang formal digunakan dalam beberapa periode waktu tertentu untuk menilai prestasi kerja seorang karyawan. Selain itu, penilaian kinerja dapat berfungsi untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, serta melihat kekuatan dan kelemahan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Variabel rating bintang terdiri atas lima belas butir pertanyaan dengan distribusi jawaban masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Rating Bintang

Item	Frekuensi Jawaban					Mean
	ST S	T S	R	S	SS	
Saya sadar bahwa pemberian bintang merupakan bagian dari standar kinerja (X.1)	0	0	1	6 0	36	4,36
Pelayanan yang saya berikan akan dinilai dengan menggunakan bintang dari pelanggan (X.2)	0	1	2	6 0	34	4,31
Rating bintang penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan (X.3)	0	5	5	5 6	31	4,16
Rating bintang yang saya dapat adalah untuk menganalisis hasil pekerjaan saya (X.4)	1	1	5	5 5	35	4,26
Rating bintang dapat menunjukkan bahwa saya adalah pekerja yang baik (X.5)	0	5	7	5 5	30	4,13
Saya adalah pekerja yang efektif sehingga mendapatkan bintang 5 dari pelanggan (X.6)	1	2	6	6 1	27	4,14
Saya mengantarkan pelanggan dengan hati-hati, maka pelanggan memberikan bintang 5 (X.7)	0	5	13	4 5	34	4,11
Saya menerima order dari pelanggan meskipun tempat jemputnya jauh (X.8)	0	9	27	4 4	17	3,71
saya sering kali mengingatkan pelanggan untuk memberikan bintang kepada saya (X.9)	0	0	1	6 0	36	4,36

Item	Frekuensi Jawaban					Mean
	ST S	T S	R	S	SS	
Rating bintang adalah semata-mata sebagai penilaian pelanggan kepada saya (X.10)	1	5	6	6 0	25	4,06
Perusahaan memantau pekerjaan saya melalui rating bintang (X.11)	2	6	9	5 4	26	3,99
Saya setuju jika kinerja saya dinilai dari rating bintang (X.12)	0	7	21	4 4	25	3,90
Saya tidak pernah berlaku curang agar mendapatkan rating bintang 5 (X.13)	0	2	12	4 8	35	4,20
Saya sadar jika saya mementingkan kenyamanan pelanggan maka saya juga akan mendapatkan rating bintang 5 (X.14)	1	4	10	4 6	36	4,15
Rating bintang adalah untuk memberikan penilaian kepada saya terhadap kinerja saya sebagai driver Grab (X.15)	0	0	8	5 9	30	4,23
Mean Total						4,13

Sumber: Hasil SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan variabel rating bintang (X) memiliki mean total sebesar 4,13 yang mendekati skor 5, artinya rating bintang yang didapat oleh *driver* grab adalah dikarenakan adanya keterikatan, peduli pada kebutuhan pelanggan, dapat diandalkan, persetujuan, dan pemahaman terhadap peraturan dan pemimpin sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari distribusi jawaban responden yang paling banyak adalah setuju. Indikator X.1 dengan pernyataan “Saya sadar bahwa pemberian bintang merupakan bagian dari standar kinerja” merupakan indikator yang memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,36. Selain itu indikator X.9 juga memiliki nilai mean sebesar 4,36 dengan pernyataan “saya sering kali mengingatkan pelanggan untuk memberikan bintang

Kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan. Variabel kepuasan kerja terdiri atas tiga belas butir pertanyaan dengan distribusi jawaban masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut:

Item	Frekuensi Jawaban					Mean
	STS	TS	R	S	SS	
Saya merasa puas dengan penghasilan yang saya dapatkan menjadi driver Grab (Y1.1)	0	9	17	58	13	3,77
Rating bintang yang saya dapatkan dari pelanggan, membuat pelanggan saya semakin banyak (Y1.2)	0	10	14	51	22	3,88
Saya suka bekerja sebagai driver Grab (Y1.3)	0	0	4	84	9	4,05
Rating bintang yang sedikit membuat saya tidak suka	4	17	17	51	8	3,43

Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Variabel disiplin kerja terdiri atas lima belas butir pertanyaan dengan distribusi jawaban masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut:

Item	Frekuensi Jawaban					Mean
	STS	TS	R	S	SS	
Saya selalu datang pada pelanggan tepat waktu (Y2.1)		2	10	54	31	4,18
Setiap saya mendapatkan order, saya bergegas berangkat (Y2.2)	1	2	4	51	39	4,29

1. Uji Validitas

[illegible]

Reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha (α) adalah di atas 0,6. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari penelitian ini:

Variabel Penelitian	<i>Cronbach's alpha</i>
Rating Bintang (X)	0,872
Kepuasan Kerja (Y1)	0,781
Disiplin Kerja (Y2)	0,891

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang telah disajikan pada tabel 4.10, diketahui bahwa masing-masing dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini memiliki nilai cronbach's alpha yang lebih dari 0,6. Hasil pengujian ini menjelaskan bahwa instrumen dari setiap variabel yang dianalisis dalam penelitian ini telah konsisten dan dapat digunakan untuk menjelaskan setiap variabel.

[illegible]

Keterangan:

Y1	: Kepuasan Kerja
β_0	: Koefisien konstanta
β_1	: Koefisien regresi
X	: Rating Bintang
e	: Error

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_2 X + e$$

Keterangan:

Y2	: Disiplin Kerja
β_0	: Koefisien konstanta
β_2	: Koefisien regresi
X	: Rating Bintang
e	: Error

a Pengolahan Data Model 1

Analisis statistik pada model 1 dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, dengan variabel independen adalah rating bintang, sementara variabel dependen adalah kepuasan kerja.

[illegible]

Pengujian asumsi normalitas data dalam penelitian ini menggunakan pengujian *kolmogorov-smirnov*. Data yang digunakan dapat dinyatakan memenuhi asumsi normalitas ketika nilai signifikan hasil uji *kolmogorov-smirnov* lebih besar dari nilai kritis yang digunakan, yakni 0,05 ($\alpha=5\%$). Berikut hasil uji *kolmogorov-smirnov* yang dilakukan, ditunjukkan pada Tabel 4.11 berikut:

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Kormogorov-Smirnov Z</i>	<i>0,571</i>
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	<i>0,900</i>

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 4.11, diketahui bahwa nilai signifikansi yang ditunjukkan (Asymp. Sig. (2-tailed)) ialah sebesar 0,900. Dimana nilai ini lebih dari nilai kritis yang digunakan, yakni 0,05 ($\alpha=5\%$). Sehingga dapat dijelaskan bahwa sebaran data yang digunakan dalam model 1 telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian asumsi klasik berikutnya.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1

Variabel	Colinierity Statistics	
	Tolerance	VIF
Rating Bintang (X)	1,000	1,000

Mengacu hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan, yang ditunjukkan pada Tabel 4.12, diketahui bahwa nilai VIF dari variabel rating bintang adalah 1,000. Nilai VIF yang diperoleh variabel bebas dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai VIF yang kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model 1 yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinieritas. Sehingga dapat dilanjutkan ke pengujian asumsi klasik berikutnya, yakni pengujian asumsi autokorelasi.

Uji autokorelasi merupakan uji asumsi yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi. Uji autokorelasi ini dilakukan dengan menggunakan metode Durbin Watson Test. Variasi data

Tabel 4.13 Hasil Uji Durbin Watson Model 1

Sumber: Hasil SPSS, 2020

2) Uji Hipotesis

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Model 1

Sumber: Hasil SPSS, 2020

a) Nilai koefisien pada Rating Bintang (X) diketahui sebesar 0,444 yang menjelaskan bahwa ketika variabel Rating Bintang terjadi perubahan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Kerja akan meningkat nilai sebesar 0,444. Pada persamaan yang ditunjukkan pada model regresi 1 ditunjukkan pula mengenai tanda positif pada nilai koefisien variabel Rating Bintang (X), dimana tanda tersebut menunjukkan pengaruh yang searah antara Rating Bintang dan Kepuasan Kerja. Sehingga dapat diterangkan bahwa ketika driver grab mendapatkan rating bintang maka akan diikuti dengan peningkatan pada kepuasan kerja pada *driver* grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi Model 1

[illegible]

b Pengolahan Data Model 2

1) Uji Asumsi Klasik

a) Normalitas

[illegible]

Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Model 2

	<i>Unstandardized Residual</i>
Kormogorov-Smirnov Z	0,647
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,796

Sumber: Hasil SPSS, 2020

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 4.16, diketahui bahwa nilai signifikansi yang ditunjukkan (Asymp. Sig. (2-tailed)) ialah sebesar 0,796. Dimana nilai ini lebih dari nilai kritis yang digunakan, yakni 0,05 ($\alpha=5\%$). Sehingga dapat dijelaskan bahwa sebaran data yang digunakan dalam model 2 telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian asumsi klasik berikutnya.

b) Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Suatu regresi dikatakan heterokedastisitas apabila diagram pancar residual membentuk pola tertentu. Regresi dikatakan bebas dari heterokedastisitas dan memenuhi persyaratan asumsi klasik jika diagram pancar residual tidak membentuk suatu pola tertentu. Berikut ini adalah hasil dari uji heterokedastsitas:

c) Multikolinieritas

Selanjutnya pengujian asumsi multikolinieritas, yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dimana kriteria yang digunakan ialah apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang didapatkan < 10 , maka model regresi yang digunakan bebas dari multikolinieritas. Berikut hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan:

Variabel	Colinierity Statistics	
	Tolerance	VIF
Rating Bintang (X)	1,000	1,000

[illegible]

d) Autokorelasi

Tabel 4.18 Hasil Uji Durbin Watson Model 2

Nilai Durbin Watson
1,084

[illegible]

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

digilib.uinsby.ac.id

[illegible]

- [digilib.uinsby.ac.id](#)

b) Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan variabel Rating Kerja (X) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa Rating Bintang berpengaruh signifikan terhadap Disiplin Kerja. Selain itu hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,376 ^a	0,142	0,133

Dependent Variable: Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.20, diketahui bahwa nilai *Rsquared* ialah sebesar 0,142. Nilai *Rsquared* tersebut menjelaskan bahwa kemampuan Rating Bintang dalam menjelaskan Disiplin Kerja ialah sebesar 14,2%. Kemudian nilai sisanya, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

A. Pengaruh Rating Bintang terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh⁴⁰ yang menyatakan bahwa penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dalam hal ini penilaian kinerja yang dimaksud adalah rating bintang, dimana penilaian kinerja pada *driver* grab dilakukan dengan cara memberikan bintang pada akhir pelayanan. Apabila *driver* grab mendapatkan rating bintang maksimal (lima bintang) maka ini menjadikan *driver* grab merasa puas bekerja.

⁴⁰ Januari, Utami dan Ruhasa, Op Cit

Menurut Agbozo dkk menerangkan bahwa kepuasan kerja adalah kombinasi keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur mengatakan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi respons emosional dan merupakan hasil dari pemenuhan dirasakan karyawan mereka kebutuhan dan apa yang mereka yakini ditawarkan oleh perusahaan.⁴² Kepuasan kerja menggambarkan perasaan positif tentang suatu pekerjaan, yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Orang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya. Sehingga driver Grab yang mendapatkan rating bintang tinggi akan memiliki perasaan positif dalam dirinya sehingga ia akan merasa puas telah melakukan pekerjaan dengan baik.

Rating bintang dirancang sebagai skema untuk memberikan penilaian dari pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima. Dalam hal ini *driver*

⁴² George Kafui Agbozo, Isaac Sakyi Owusu, Mabel A. Hoedoafia, dan Yaw Boateng Atakorah, *Op Cit.* 14.

grab yang memberikan pelayanan dengan baik akan mendapatkan rating bintang yang bagus. Pelayanan tersebut misalnya saja dapat berupa memberikan rasa aman pada penumpang saat menuju lokasi tujuan. Seperti mengendarai kendaraan dengan kecepatan normal dan tidak melanggar aturan lalu lintas. Pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan perjalanan ke lokasi tujuan dengan *driver* grab yang memperhatikan keamanan pelanggannya. Bukan itu saja, pelayanan yang baik dapat pula diberikan dengan mengantarkan pesanan dengan tidak merusak kemasan yang ada. Pemberian informasi atau kabar kepada pelanggan juga menjadi penting, karena pelanggan merasa dihargai dan juga otomatis akan memberikan rating bintang yang maksimal.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh driver grab salah satunya adalah berasal dari rating bintang yang diberikan oleh pelanggan. Driver grab juga seringkali mengingatkan kepada pelanggan agar memberikan bintang maksimal yaitu lima bintang. Ketika driver grab mendapatkan bintang lima ia akan menjadi bersemangat untuk melakukan perbaikan dan menjemput pelanggan selanjutnya. Driver grab menjadi tidak malas untuk menjemput orderan pelanggan meskipun jauh, karena dalam hatinya ia sudah percaya bahwa ia akan mendapatkan bintang lima dan menjadikannya bersemangat. Semangat inilah yang kemudian menjadikannya merasa puas dengan pekerjaannya. Driver grab menjadi tidak ingi meninggalkan pekerjaannya dan ingin terus memperbaiki diri agar semakin hari semakin mendapatkan bintang yang lebih banyak lagi.

Driver grab yang mendapatkan bintang kurang lima cenderung malas untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan. Ini diakibatkan oleh kondisi

psikologis driver grab yang merasa bahwa dirinya tidak pernah mendapatkan bintang lima. Sehingga menjadikannya malas untuk melakukan pekerjaan dan tidak mencapai kepuasan dalam pekerjaan. Akan tetapi tidak selalu bintang yang kurang dari lima itu didapatkan karena driver yang salah, terkadang ada saja pelanggan yang iseng memberikan bintang dua atau bahkan satu saja. Maka pelanggan juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain dalam melakukan pemesanan misalnya faktor cuaca dan juga lingkungan. Cuaca yang tidak mendukung seperti saat hujan deras ini harusnya dihindari oleh pelanggan saat order. Dikarenakan ini akan membahayakan nyawa dari driver dan juga pelanggan. Faktor cuaca antara lain yaitu kemacetan atau jalan ditutup, sehingga pelanggan juga perlu memperhatikan faktor tersebut. Dengan begitu pelanggan dan driver grab sama-sama mendapatkan kepuasan.

B. Pengaruh Rating Bintang Terhadap Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil analisis secara statisti uji t telah dilakukan, dapat diketahui bahwa rating bintang secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pada driver grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang ditunjukkan oleh nilai t yang positif dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa rating bintang memiliki pengaruh searah terhadap disiplin kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai rating bintang yang diberikan konsumen grab maka akan semakin tinggi pula disiplin kerja yang dirasakan driver grab di

Menurut Hasibuan dalam Astutik menerangkan bahwa disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat.⁴⁴ Menurut Aspiyah dan Martono karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan membantu dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi tidak akan meminta-

⁴⁴ Mardi Astutik, Op Cit, 145.

Driver grab yang mendapatkan nilai bintang maksimal yaitu lima akan memiliki kondisi psikologis yang baik, tidak mudah melanggar aturan, dan juga tidak malas dalam bekerja. Seorang *driver* grab yang mendapatkan bintang lima tentu saja melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan sangat baik. Misalnya saja ketika ada hujan, *driver* grab akan meminta izin untuk berhenti dahulu dan kemudian memberikan jas hujan kepada pelanggannya. Dalam hal ini tentu saja jas hujan yang lebih baik atau lebih bagus akan diberikan kepada pelanggannya, karena ia mengutamakan kenyamanan dari pelanggannya. Hal-hal seperti ini dapat menjadikan pelanggan nyaman dan senang mendapatkan pelayanan seperti itu. Maka karena pelanggan senang sehingga berimbas pada pemberian rating bintang lima kepada *driver* grab.

Rating bintang yang maksimal menjadikan *driver* grab memiliki semangat untuk patuh pada aturan apa saja. Misalnya saja, saat ada lampu merah *driver* grab akan sekeitika berhenti dan tidak melanggar peraturan lalu lintas yang ada. Hal ini dikarenakan ia ingin mendapatkan bintang maksimal, jika melanggar aturan maka ada konsekuensi yang harus diambil yaitu mendapatkan bintang yang kurang dari lima. Oleh sebab itu rating bintang bagi para *driver* grab sangat penting untuk didapatkan, karena ini juga akan menaikkan performa kedisiplinannya dalam melakukan pekerjaan.

[illegible]

Disiplin dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk mempromosikan perilaku minimum yang dapat diterima oleh karyawan. Ini didefinisikan dalam hal kepatuhan terhadap aturan, peraturan, sistem, dan proses perusahaan. Prosedur yang benar adalah mendisiplinkan atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin adalah pengendalian diri, implementasi karyawan reguler dan menunjukkan tingkat keseriusan dalam tim kerja dalam suatu organisasi. Dalam hal ini grab pihak grab juga harus bisa memberikan peraturan yang tidak memberatkan atau menyusahkan pihak *driver* grab. Namun juga harus membuat aturan yang tidak merugikan para pelanggannya. Dengan seperti itu maka akan mencapai kesinergian antara *driver* dengan pelanggan.

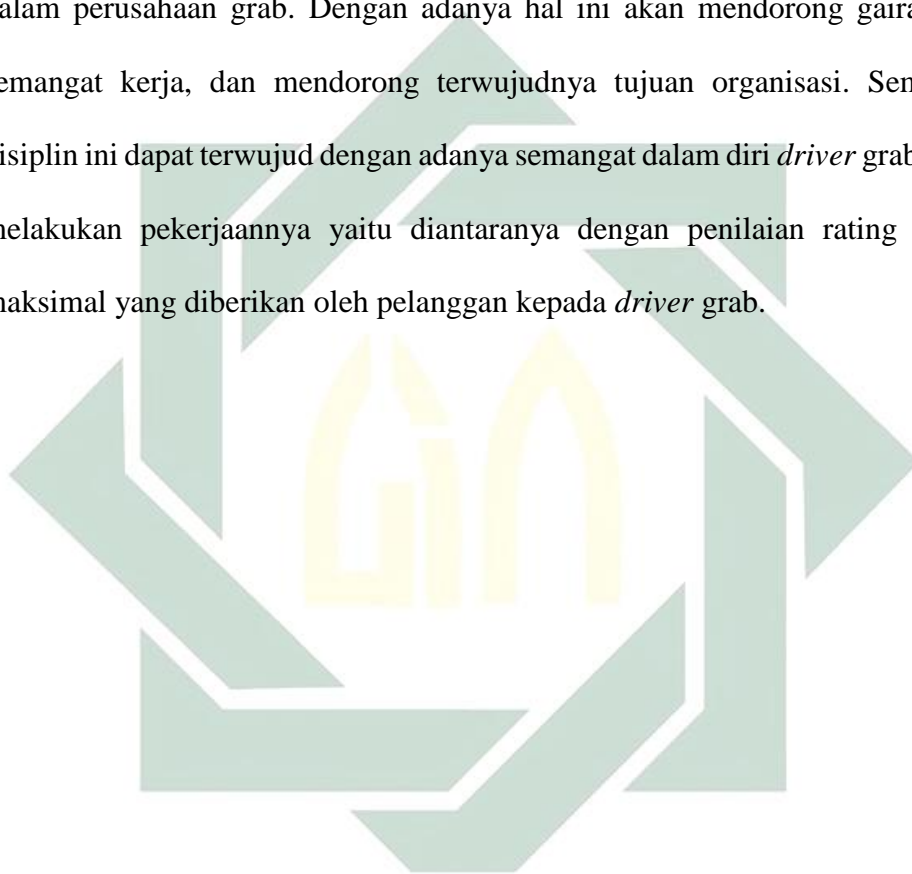
Driver grab yang mendapatkan bintang kurang lima cenderung malas untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan. Ini diakibatkan oleh kondisi psikologis driver grab yang merasa bahwa dirinya tidak pernah mendapatkan bintang lima. Sehingga menjadikannya malas untuk melakukan pekerjaan dan tidak ingin mematuhi aturan yang ada. Sehingga akan cenderung untuk melakukan pelanggaran. Utamanya adalah pelanggaran dalam melakukan perjalanan dengan pelanggan.

Pelanggaran yang dilakukan para *driver* tentu akan merugikan berbagai pihak, diantaranya yaitu pelanggan, pihak grab, dan juga *driver* lain yang tidak melakukan pelanggaran. *Driver* lain yang tetap patuh pada aturan akan terkena sanksi sosial yaitu dengan penilaian masyarakat yang buruk terhadap para *driver*

Pemberian rating bintang merupakan bagian dari hasil kerja yang dicapai *driver* grab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya prestasi kerja seorang dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun, demikian prestasi kerja seorang *driver* grab tidak hanya tergantung dari kemampuan dan keahlian yang bersangkutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, tetapi juga berhubungan dengan bagaimana *driver* grab tersebut dapat memanfaatkan peralatan yang ada dalam menyelesaikan pekerjaannya.

[illegible]

diharapkan akan mampu berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi organisasi. Kedisiplinan dari *driver* grab adalah adanya kesadaran dan kesediaan seorang *driver* grab untuk mentaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam perusahaan grab. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Sementara disiplin ini dapat terwujud dengan adanya semangat dalam diri *driver* grab dalam melakukan pekerjaannya yaitu diantaranya dengan penilaian rating bintang maksimal yang diberikan oleh pelanggan kepada *driver* grab.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bab ini penulis mengambil kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rating Bintang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada *driver* grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya karena memiliki nilai t-statistik 4,828 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05.
2. Rating Bintang berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pada *driver* grab di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya karena memiliki nilai t-statistik 3,961 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diambil, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- ## 1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem rating bintang yang ada. Diharapkan agar penilaian rating bintang menjadi lebih spesifik agar *driver* grab juga menjadi lebih puas dan disiplin dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuhashesh, M., Dmour, R., & Masa'deh, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-23.
- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M., & Atakorah, Y. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 12-18.
- Ardianti, A. N., & Widiarto. (2019). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Marketplace Shopee. (Studi pada Mahasiswa Aktif FISIP Undip). *E-Journal Undip*, 1-11.
- Aspiyah, M., & Martono. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan pada Produktivitas Kerja. *Management Analysis Journal*, 339-346.
- Astutik, M. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Perbankan*, 121-140.
- Farki, A., Baihaqi, I., & Wibawa, M. (2016). Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia. *Jurnal Teknik ITS*, 614-619.
- Febiningtyas, R., & Ekaningtias, D. (2014). The Effect of Leadership, Motivation, and Work Discipline on the Employees' Performance of Finance Section in the Regional Working Unit in Tulungagung Regency. *The Indonesian Accounting Review*, 97-106.
- Franedy, R. (2019). Fakta-Fakta Yang Orang Tidak Tahu Soal Gojek, 2 Juta Driver?. Diakses dari <https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang-cEaw> Pada 01 Oktober 2019 Pukul 15.16
- Frendy. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hastuti, R., K. (2019). Gojek Telah Diunduh 142 Juta Kali. Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190405134149-37-64882/fakta-fakta-yang-orang-tidak-tahu-soal-gojek-2-juta-driver> pada 01 Oktober 2019 Pukul 15.14 WIB
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 90-103.
- Januari, C. I., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-8.

- Jeffrey, I., & Ruliyanto. (2017). The Effect of Competence, Training and Work Dicipline towards Employees' Performance (A Case Study at PT. Krakatau Argo Logistics). *International Journal of Business and Management Invention*, 77-86.
- Lee, Z., Yang, B., & Li, W. (2017). The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention: Taking Early-Career Employees as an Example. *Anales De Psicologia*, 697-707.
- Maghsoodi, A., Ari, I., Kasani, Z., Azad, M., Zavadskas, E., & Antucheviciene, J. (2019). Evaluation of the Influencing Factors on Job Satisfaction Based on Combination of PLS-SEM and F-MULTIMOORA Approach. *Symmetry*, 1-24.
- Mangkunegara, A., & Octorend, T. (2015). Effect of Work Dicipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment in the Company (Case Study in PT. Dada Indonesia). *Universal Journal of Management*, 319-328.
- Pratama, R., & Nurbudiawati. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Kelurahan Sukakarya Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10-19.
- Salar, A., Zare, S., Salar, H., & Salar, E. (2016). The Survey of the Job Satisfaction Rate in The Nurses Working in the Training Hospitals of Zahedan Uniersitas of Medical Sciences 2015. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 300-305.
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana. *Journal of Applied Business and Economics*, 170-182.
- Setyowati, R., Lambey, L., & Rumokoy, F. (2017). The Effect of Leadership, Work Environment, and Dicipline on Employees' Productivity at PT. Amri Margatama Capital. *Jurnal EMBA*, 4515-4524.
- Soni, K., Chawla, R., & Sengar, R. (2017). Relationship between Job Satisfaction and Employee Experience . *Journal of General Management Research*, 41-48.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tiara, V., & Prakoso, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Toys PT. X Sukabumi. *Prosiding Psikologi*, 200-205.

- Uysal, S. (2018). Researching of Job Satisfaction Levels of Public Personnel Who Have Worked in Agricultural Services. *Journal of Yasar University*, 1-8.
- Wicaksono, I. S. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jrunal Penelitian Universitas Islam Indonesia* .
- Zaenudin, A. (2018). Nasib Driver Ojek Online Tergantung “Bintang”. Diakses dari <https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang-cEaw> pada 01 Oktober 2019 Pukul 15.17 WIB.

